

ABSTRAK

ANALISIS LAYANAN SISTEM ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD GAMBIRAN KOTA KEDIRI

Oleh : Prisca Awanda¹, Ardi Bastian S.KM.,M.M.,M.Kes², Amarin Yudhana
S.KM.,M.Kes³, Wening Palupi Dewi S.E., M.Kes⁴

Departemen Kesehatan, Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Farmasi,
Kesehatan Masyarakat, Administrasi Rumah Sakit, Radiologi (FAKAR)

Universitas STRADA Indonesia

priscaawanda1410@gmail.com

Kepuasan adalah tingkat keadaan dimana dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk atau jasa yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Penelitian ini dilaksanakan di rumah sakit RSUD Gambiran Kota Kediri pada bulan April 2023 hingga bulan Mei 2024. Populasi penelitian ini sebanyak 1000 dan terdapat jumlah sampel sebanyak 286 orang dengan menggunakan metode slovin. Metode yang digunakan dalam mengukur kepuasan adalah dengan menggunakan 5 dimensi EndUser Computing Satisfaction (EUCS) yaitu content (isi), accuracy (keakuratan), format (tampilan), end of use (kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem), dan timeliness (ketepatan waktu).

Jenis data kuantitatif yang berasal dari data kualitatif (menyebarkan kuisioner ke responden). Adapun hasil analisis variabel dependent yaitu Layanan sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSUD Gambiran Kota Kediri masuk dalam kategori berkualitas, dengan nilai sebesar 42,5% dan termasuk dalam kategori berkualitas. Untuk variabel independent yaitu kepuasan pasien rawat jalan yang menggunakan sytem Anjungan Pendaftaran Mandiri memiliki pengaruh sangat tinggi terhadap kepuasan pasien yang menggunakan system pendaftaran anjungan mandiri (APM) RSUD Gambiran Kota Kediri dengan diperoleh hasil analisis yaitu sebesar 52,1% termasuk dalam kategori puas.

Hasil analisis data menggunakan korelasi person didapatkan bahwa $p\text{-value } 0,000 < 0,05$ yang artinya H_0 ditolak yaitu ada hubungan antara Layanan APM dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Gambiran Kota Kediri, Selain itu hasil koefisien korelasi person (r) didapatkan arah yang positif dengan kekuatan hubungan cukup, yang artinya dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Gambiran Kota Kediri.

Saran pada penelitian ini pihak RSUD perlu melakukan sosialisasi secara berulang-ulang kepada pasien baru, lansia serta pasien yang belum cukup mudah dalam menggunakan anjungan pendaftaran dengan menggunakan media video tutorial di sisi layar pendaftaran, sehingga pasien yang mendaftar tidak lagi di bantu oleh petugas pendaftaran dan SDM tersebut dapat di efisiensi untuk mengerjakan pekerjaan yang lain.

Kata kunci: APM, kepuasan pasien, rumah sakit

ANALYSIS OF SELF-REGISTRATION PLATFORM SERVICES ON OUTPATIENT SATISFACTION AT GAMBIRAN HOSPITAL KEDIRI CITY

By : Prisca Awanda¹, Ardi Bastian S.KM.,M.M.,M.Kes², Amarin Yudhana
S.KM.,M.Kes³, Wening Palupi Dewi S.E., M.Kes⁴
Department of Health, Hospital Administration Study Program, Faculty of Pharmacy,
Public Health, Hospital Administration, Radiology (FAKAR)
STRADA University Indonesia
priscaawanda1410@gmail.com

ABSTRACT

Satisfaction is the state level felt by an individual as a result of comparing the performance or outcome of a product or service perceived in relation to their expectations. This research was conducted at RSUD Gambiran Hospital in Kediri City from April 2023 to May 2024. The population of this study is 1000, with a sample size of 286 people using the Slovin method. The method used to measure satisfaction employs the 5 dimensions of EndUser Computing Satisfaction (EUCS): content, accuracy, format, ease of use, and timeliness.

The quantitative data is derived from qualitative data (distributing questionnaires to respondents). The results of the analysis of the dependent variable, namely APM system service at Gambiran Hospital, Kediri City, are in the quality category, with a value of 42.5% and included in the quality category. For the independent variable, namely the satisfaction of outpatients who use the Independent Registration Platform system, it has a very high influence on the satisfaction of patients who use the independent registration platform (APM) Gambiran Hospital, Kediri City. The analysis results obtained were 52.1%, which is included in the satisfied category.

The data analysis results using Pearson correlation showed a p-value of $0.000 < 0.05$, indicating that H_0 is rejected, meaning there is a relationship between the APM service and outpatient satisfaction at RSUD Gambiran Kota Kediri. Additionally, the Pearson correlation coefficient (r) showed a positive direction with a moderate strength of relationship, implying that improved APM service can increase outpatient satisfaction at RSUD Gambiran Kota Kediri.

The suggestion from this research is that RSUD should repeatedly conduct socialization to new patients, the elderly, and those who find it difficult to use the registration kiosk by using tutorial videos on the registration screen. This way, patients no longer need assistance from registration staff, allowing these human resources to be efficiently used for other tasks.

Keyword : APM, Patient response, Hospital